#	Tempo	Visual (plano/ação)	Narração (VO)
1	0–6s	Close em **atendente de call center** (2005) com headset e scripts impressos.	“Há 20 anos, tudo começava por uma ligação.”
2	6–12s	Painel de filas, relógio, chamadas em espera; pilhas de protocolos.	“Funcionava muito bem, mas havia limites de escala e custo.”
3	12–18s	Fio do headset “morfando” em ícone Wi-Fi; **smartphones** surgem.	“A transformação digital chegou e conectou todos.”
4	18–24s	Montagem **consumo** (ícones genéricos): pedir comida, comprar ingressos, chamar transporte.	“Nas relações de consumo o autosserviço decolou: em pouco tempo, todos aprenderam a pedir comida, comprar ingressos ou chamar um transporte por aplicativo.”
5	24–30s	Corte para repartição pública: senha, site confuso, documentos.	“Mas no ecossistema de governo a história foi um pouco diferente:
6	30–36s	**Mapa/jornada fragmentada**: múltiplos sistemas e telas.	“Jornadas fragmentadas, integrações legadas..”
7	36–42s	Pilha de pastas/ícones formando uma **lista gigante de serviços**.	“e uma lista de serviços gigantesca...”
8	42–48s	Pessoas diversas (periferia, zona rural, idosos) frustrados, tentando usar serviços no celular demonstrando baixo letramento digital.	“...e para dificultar, quem mais precisava dos serviços públicos eram as pessoas com menor letramento digital.”
9	48–54s	**Virada** para **omnicanal**: mosaico de canais (telefone/URA, WhatsApp, web, app, e-mail, SMS, totens, redes sociais).	"Com o tempo o serviço passa a ser omnichannel e ampliam se os canais: redes sociais, WhatsApp, telefone, chatbot e muito mais. "
10	54–60s	Cidadão com muitas duvidas sobre como solicitar o serviço	"Mas tudo ainda muito complexo para quem usa o serviço eventualmente."
11	60–66s	Chatbot antigo (árvore “Digite 1...”), opções limitadas.	"Os chatbots no formato de menus cobriam pouco, eram cansativos e difíceis, não escalaram, e a necessidade de atendimento assistido só cresceu."
12	66–72s	**Onda de voz** e microfone no celular; tela “Assistente com IA por Voz”.	"Eis que surge a IA por voz: humanizada, quase imperceptível, criando pontes entre o cidadão e os serviços do governo."
13	72–78s	**Regras e políticas públicas** aplicadas (infográfico de validações).	"O cidadão fala do seu jeito... e é entendido. A voz com IA inclui e entende a linguagem natural, aplicando regras e políticas públicas por trás da conversa."
14	78–84s	**Handoff quente**: transferência para humano com **histórico completo** (screen-pop).	"E quando isso não resolve, transfere para um humano com todo o histórico já tratado — sem necessidade de recomeçar."
15	84–90s	**Arquitetura** em camadas: Canais → Voz/NLU → LLM/Políticas → Orquestrador → Conectores/API/ESB → Catálogo → Segurança/Observabilidade.	“Integração, segurança e observabilidade trabalhando juntos.”
16	90–96s	**LGPD na prática**: consentimento, minimização, trilha de auditoria/retensão.	“LGPD: consentimento, minimização de dados e auditoria.”

17	96–102s	**Conexões** com legados e identidades oficiais (ex.: gov.br, sem logotipos proprietários); **dashboards** de intents, latência e automação.	“Conexão com legados e identidades oficiais; medição de intents, latência e automação.”
18	102–108s	**Resultados** (gráficos genéricos) e encerramento com equipe humana + ícone IA; **CTA com QR**.	“Resultado: mais capacidade, mais inclusão e jornadas mais simples. A voz com IA não substitui pessoas, potencializa o serviço público.”

* Aproximadamente 6 segundos por frame, podendo variar.